

POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Queremos ofrecerte la mejor experiencia comprando en nuestra tienda en línea, es por ello por lo que en esta página encontrarás toda la información referente a tu proceso de compra para que tengas la seguridad de que haremos todo lo posible por ofrecerte una atención inigualable.

En caso de que requieras comunicarte con nosotros, nuestro teléfono está disponible en el número: 5557096464 con la ext. 131 de lunes a viernes de 8:00 hrs a 18:00 hrs. También puedes escribirnos a la dirección: contactoalexis@ismark.com.mx

COMPRA

- El número de orden que se asigna al realizar la transacción en el sitio de Internet de ALEXIS no implica la aceptación de la transacción. En caso de tener algún problema con tu orden te será comunicado por correo electrónico o vía telefónica.
- Cualquier situación sobre el surtido y entrega de tu producto, te avisaremos oportunamente.
- Si pagas con depósito referenciado, cuentas con TRES días para realizar tu pago, después de haber recibido la información necesaria para la transferencia y/o depósito.

ENVÍOS

Enviamos a toda la República Mexicana por nuestra cuenta o por medio de la paquetería ESTAFETA con un tiempo aproximado de envío de 10 días hábiles. El costo de envío será por nuestra cuenta siempre y cuando el monto mínimo de la compra sea de \$700; por lo contrario, si no rebasa ese monto, el costo será de \$80MXN para la Ciudad de México y \$150MXN para el resto de la República Mexicana.

NOTA: El tiempo de entrega es a partir de la recepción de tu guía, la cual se te enviará por medio de correo electrónico una vez que el pago de tu pedido esté confirmado aproximadamente dentro de 48hrs. En caso de no recibir una guía, el tiempo empieza a correr después de haber recibido tu recibo de pago con la especificación de que la guía no será proporcionada porque el envío sería mediante nuestra cuenta.

Si aún no te ha llegado tu compra y ya ha pasado el plazo de envío/entrega, revisa tu correo electrónico ya que es probable que hayas recibido un email en el cual te informamos que el pedido ha salido de nuestros almacenes y a partir de ahí empieza a contar el tiempo estimado para realizar la entrega de tu pedido.

- Revisa que todos tus datos están correctos y completos ya que de esto depende el éxito de tu entrega.

- Con el fin de ofrecerte mayor seguridad en tu entrega, toda nuestra mercancía viaja asegurada.
- Todos tus productos adquiridos serán empacados sin cargo.
- Al recibir su paquete, le recomendamos revisar que no presente ningún defecto o alteración, de ser así le pedimos por favor no recibirlo, anotar los comentarios y hacerlos llegar al mensajero, así como reportarlo de inmediato al área de Atención a Clientes.
- Los tiempos de entrega varían en función del destino y ocurren en cualquier momento del día.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En tienda en línea (alexis.com.mx) podemos realizar cambios y devoluciones dentro de los 30 días naturales después de tu compra, siempre y cuando el producto no haya sido adquirido con una rebaja superior al 30% de descuento.

Cambios

Específicamente en un cambio de modelo, talla o color, puedes solicitar la recolección gratuita a domicilio (siempre y cuando residas en la Ciudad de México y/o en el Área Metropolitana) y enviaremos un transportista a recolectar tu paquete.

Cabe mencionar, que antes de realizar la recolección, deberás haber elegido el cambio de tu producto para que te sea entregado el mismo día de la recolección.

Por el contrario, si resides en el resto de la República Mexicana, de primera instancia deberás mandar tu cambio cubriendo los gastos de la paquetería de tu preferencia, dentro deberán estar incluidas las anotaciones del modelo correspondiente, la talla y el motivo por el cual se necesita el cambio. Una vez que se verifique el estado de la prenda, te será devuelto el gasto completo, así como el nuevo envío de la prenda ya cambiada sin costo alguno.

Cabe aclarar, que se necesitará el comprobante de pago por el monto total de la mensajería por la cual enviaste la(s) prenda(s), así como una cuenta a nombre de quien realizó la compra para poder realizar el reembolso correspondiente.

Devoluciones

Procedimiento para devoluciones por servicio de mensajería

- Podrás enviar la mercancía, asegurando perfectamente el paquete, el cual deberá contener la factura original, el recibo o el pedido, una nota aclaratoria que indique el motivo de la devolución, y si deseas la reposición del artículo o el reembolso de tu dinero.
- Si se envía la mercancía por mensajería, deberás asegurarte de anotar correctamente el siguiente destinatario:

Empresa: GRUPO ISMARK S.A. DE C.V.

Contacto: Ventas Online Alexis

Dirección: Fray Servando Teresa de Mier 245, Col. Tránsito, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06820, CDMX.

Tel. 5557096464 ext.131

- Al momento en que nos sea entregada la devolución, nos pondremos en contacto contigo para confirmar la reposición de la mercancía o el reembolso en su totalidad, junto con los gastos del envío.
- Para el reembolso total, necesitaremos un recibo o comprobante de la mensajería por la cuál realizaste el envío de la devolución.
- Asimismo, requerimos un número de cuenta a nombre de quien realizó la compra, para hacer efectivo el reembolso correspondiente.

Procedimiento para la devolución en una tienda

- Si realizas la devolución de la mercancía, deberás presentar la mercancía, la factura original o ticket de compra y la tarjeta de crédito en la cual se generó el cargo o el comprobante de la transferencia en su caso.
- Para realizar la devolución de tu pedido en tienda, deberás acudir a cualquiera de las siguientes direcciones:

Tienda Izazaga PB

José María Izazaga Núm.131 Loc. C

Col. Centro

C.P. 06080 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México

Tel.5557095438

Tienda Izazaga 3er Piso

José María Izazaga Núm.131 3er Piso

Col. Centro

C.P. 06080 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México

Tel. 5557094871

Reembolsos y/o diferencias

El plazo para el reembolso puede oscilar entre 3 y 15 días laborables desde que recibimos el artículo en nuestros almacenes. En cuanto verifiquemos el estado de los artículos devueltos, te enviaremos un email para informarte sobre el abono que se realizará.

CONDICIONES

- Los artículos devueltos tienen que estar en las mismas condiciones que cuando los recibiste.
- Nuestro transportista verificará el estado de la prenda antes de entregar el nuevo cambio o aceptar el artículo para devolución.
- Las etiquetas de precio deben estar intactas.

- En el caso de defectos de fabricación, el plazo se extiende a 60 días.

CANCELACIÓN

Podrás efectuar la cancelación total o parcial de una compra hecha a través de la página alexis.com.mx siempre y cuando no se haya enviado la mercancía, para ello, deberás comunicarte con nosotros vía telefónica al 5557096464 ext. 131.

En caso de cancelaciones parciales, solo se reembolsará el precio de la mercancía y no los gastos de envío.

Únicamente se reembolsarán los gastos de envío cuando el motivo de la cancelación sea imputable a ALEXIS por no tener existencias y no poder surtir el pedido.